

Réalisation d'une enquête de satisfaction

Etape 1 : Décidez ce que vous voulez savoir

Ecrivez les choses que vous voulez apprendre de vos employés.

Exemples :

- Êtes-vous heureux au travail ?
- Se sentent-ils soutenus par leurs collègues et la direction ?
- Qu'est-ce qu'ils aiment ou veulent changer dans leur lieu de travail ?

Etape 2 : Choisissez le bon format pour vous

Décidez si vous voulez faire une enquête en ligne, sur papier, ou les deux.

Une enquête en ligne pourrait être plus adaptée aux employés malvoyants ou ayant des difficultés à lire. Ils pourraient ainsi utiliser un lecteur d'écran.

Si vous voulez faire une enquête en ligne, choisissez un outil spécifique.

Voici quelques-uns des plus populaires :

- [Google Forms](#)
- [JotForm](#)

	<ul style="list-style-type: none">• TypeForm
<input type="checkbox"/>	Pour créer une enquête en ligne, suivez les instructions sur la plateforme choisie.

Etape 3 : Choisissez un format accessible

<input type="checkbox"/>	Pour les outils en ligne, le format par défaut doit déjà avoir une mise en page accessible.
<input type="checkbox"/>	Si vous rédigez le questionnaire dans Word, utilisez : <ul style="list-style-type: none">• Des polices sans-serif (comme Arial ou Verdana)• Une taille de police de 12 - 14• Un espacement de ligne de 1.5• Un contraste élevé (texte foncé sur fond clair)

Etape 4 : Rendre la question facile et sûre

<input type="checkbox"/>	Expliquez combien de temps ça prendra (par exemple : « cette enquête prendra 5 minutes »).
<input type="checkbox"/>	Assurez-vous que les réponses sont anonymes ou confidentielles . Si vous utilisez Google Forms, allez dans paramètres → réponses → collecter les adresses e-mail et choisir « Ne pas collecter ».
<input type="checkbox"/>	Laissez savoir aux employés comment leurs réponses seront utilisées .

Laissez-leur **assez de temps pour répondre** (au moins 1 semaine).

Rappelez et encouragez la participation.

Etape 5 : Partagez les résultats simplement

Résumez les résultats dans un **bref rapport accompagné de graphiques clairs et de mots-clés.**

Si possible, il est souvent préférable de confier cette tâche à un employé de confiance. Cela vous permettra d'aborder les commentaires avec un esprit clair et de ne pas réagir de manière impulsive après les avoir lus.

Partagez les **principales conclusions** lors des réunions, dans les emails ou sur le tableau d'affichage du bureau.

Etape 6 : Agissez et communiquez-le

Choisissez 1-3 choses que **changerez** ou **vous améliorerez en fonction des retours.**

Dites aux employés :
« Nous vous avons entendu. Sur la base de vos réponses, nous allons... »

Tenez **le personnel informé des progrès des travaux.** Cela montre que leur avis compte.

Défis courants et solutions

Défi	Solutions
Les gens ne répondent pas à l'enquête	La faire courte, utilisez des visuels, et expliquez pourquoi c'est utile.
Aucune conclusion claire après l'enquête	Concentrez-vous sur les aspects principaux. Regroupez les réponses similaires par thème (par exemple, « Charge de travail », « Soutien de l'équipe »). Demandez à une petite équipe (RH, managers ou représentants du personnel) d'examiner les résultats ensemble. Si les réponses sont très différentes, organisez une brève discussion de suivi ou une enquête anonyme pour clarifier les points les plus importants.
Les modifications demandées sont difficiles à mettre en œuvre pour des raisons pratiques	Essayez de mettre en œuvre des changements autant que possible. Soyez honnêtes avec vos employés sur la raison pour laquelle les changements sont partiels ou pourquoi ils prennent plus de temps que prévu.
Besoin de plus d'informations et de ressources	Visitez notre guide de l'employeur et allez dans la section « Informations utiles pour les employeurs et les responsables du recrutement ».



Cofinancé par
l'Union européenne

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.